Информация о работе с обращениями граждан, поступившими

в Администрацию Боровичского муниципального района в 2020 году

За 2020 год в Администрацию Боровичского муниципального района поступило 1058 письменных обращений, рассматриваемых в рамках Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», из них:

172 - из Правительства Новгородской области;

378 - по электронным каналам связи;

366 - лично;

142 - Почтой России.

В сравнении с прошлым 2019 годом это на 62 обращения меньше и на 157 обращений меньше чем в 2018 году.

**2018 год 2019 год 2020 год**

В 2020 году актуальными являлись следующие вопросы:

благоустройство города (203 обращения);

жилищно-коммунальное хозяйство (165 обращений);

ремонт и содержание улично-дорожной сети, безопасность дорожного движения (184 обращения);

жилищные проблемы (118 обращений).

В ходе личного приема за отчетный период принято 9 человек. В ходе приема даны устные разъяснения. Замечания и предложения, поступающие во время личных приемов, встреч, как в устной, так и письменной форме, обобщаются и анализируются. Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя.

За 2020 год в Администрацию Боровичского района поступило 2861 обращение граждан по предоставлению муниципальных услуг. Услуги предоставлены в соответствии с утвержденными административными регламентами.

Граждане активнее пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде, в том числе через ресурс «Интернет-приемная» на официальном сайте Администрации Боровичского муниципального района, электронную почту Администрации Боровичского муниципального района. В 2020 году количество обращений, поступивших в Администрацию района в электронной форме, увеличилось по сравнению с предыдущим периодом на 9,3%.

2

Имели место быть повторные обращения граждан (15). Причиной повторных обращений, как правило, является отсутствие исчерпывающих и полных разъяснений на поставленные вопросы, невыполнение ранее данных обещаний, невозможность решения вопросов в связи с отсутствием финансирования, а также несогласия граждан с решениями, принятыми в результате рассмотрения их обращений.

Через информационный портал «Вечевой колокол» поступило 132 обращения, тематика которых в основном касается разделов «Двор» и «Благоустройство». На все обращения заявителям даны ответы в соответствии с регламентом работы портала. По информации ГОКУ «Общественно-аналитический центр» удовлетворенность граждан по решению вопросов, поступивших на портал, касающихся Боровичского муниципального района, составила 98%.

В 2020 году была начата работа с обращениями граждан из открытых источников через систему «Инцидент-менеджмент» (поступило 1548 сообщений) и через Платформу обратной связи на портале государственных и муниципальных услуг (13 сообщений). Тематика обращений касалась категорий «Дороги», «Благоустройство», «ЖКХ», «Свалки(мусор) ТКО», «Общественный транспорт», «Образование» и др. Ответы на данные сообщения даны в рамках утвержденных регламентов работы указанных источников поступления обращений.